



**KEPUTUSAN
KEPALA BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI AMBON**

Nomor : 19/BPPI/BIAM/SK/01/2016

TENTANG

STANDAR PELAYANAN BARISTAND INDUSTRI AMBON

KEPALA BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI AMBON

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, tepat dan sederhana maka perlu penetapan standar pelayanan di Baristand Industri Ambon;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Balai tentang Standar Pelayanan Baristand Industri Ambon.
- Mengingat** :
1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038;
 2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 73 Tahun 1999 tentang Tata Cara Penggunaan Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersumber dari Kegiatan Tertentu;
 3. Peraturan Pemerintah RI No. 47 Tahun 2011 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perindustrian;
 4. Keputusan Menteri Perindustrian RI Nomor 49/M-IND/PER/6/2006 tanggal 29 Juni 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Riset dan Standardisasi Industri;
 5. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 34/M-IND/PER/3/2010 Tahun 2010 tentang Kode Etik Pelayann Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian;
 6. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 55 Tahun 2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian;
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 8. Peraturan Kepala Badan Pengkajian Kebijakan Iklim dan Mutu Industri Nomor 122/BPKIMI/PER/5/2011 tentang Standar Pembayaran Jasa Pelayanan Teknis di Lingkungan Badan Pengkajian Kebijakan Iklim dan Mutu Industri.
 9. Peraturan Kepala Badan Pengkajian Kebijakan Iklim dan Mutu Industri Nomor 68/BPKIMI/PER/05/2013 tentang Panduan Umum Pelaksanaan Penelitian, Pengembangan, dan Perekayasa Industri di Lingkungan Badan Pengkajian Kebijakan, Iklim, dan Mutu Industri

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- PERTAMA :** Menetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Baristand Industri Ambon sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA :** Standar pelayanan pada Balai Riset dan Standardisasi Industri Ambon meliputi ruang lingkup pelayanan :
- a. Jasa Pengujian;
 - b. Jasa Perencanaan;
- KETIGA :** Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT :** Biaya yang timbul akibat Surat Keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Balai Riset dan Standardisasi Industri Ambon Nomor _____ pada Satuan Kerja Balai Riset dan Standardisasi Industri Ambon.
- KELIMA :** Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatunya akan diubah dan ditetapkan kembali sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Ambon
Pada tanggal 08 Januari 2016

BARISTAND INDUSTRI AMBON
KEPALA,



MARIA A. LEHA

Tembusan :

1. Sekretaris BPPI (sbg laporan)
2. Para Pejabat Eselon IV di Lingkungan Baristand Ambon
3. Peringgal

Lampiran : Keputusan Kepala Balai Riset dan
Standardisasi Industri Ambon
Nomor : 19/BPPI/BIAM/SK/01/2016
Tanggal : 08 Januari 2016

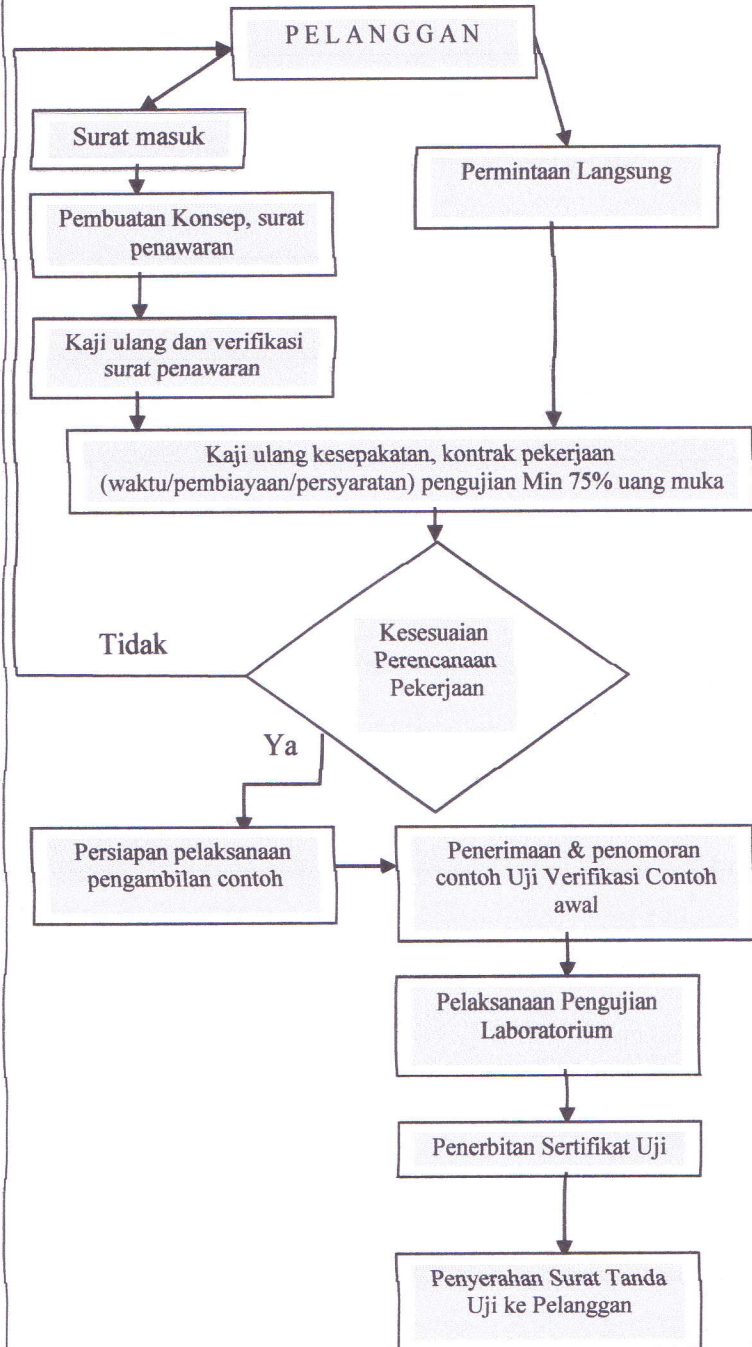
STANDAR PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan : Balai Riset dan Standardisasi Industri Ambon
Jenis pelayanan : Jasa Pelayanan laboratorium pengujian

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Perindustrian No. 49/M-IND/PER/6/2006 b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan c. Sistem Manajemen Mutu laboratorium SNI ISO/IEC 17025:2008 d. Pedoman Sistem manajemen Mutu ISO 9001:2008
2.	Persyaratan Pelayanan Laboratorium Pengujian	Persyaratan yang harus dipenuhi pada awal proses layanan, terdiri dari : a. Persyaratan Administrasi : 1. Surat penawaran pengujian 2. Surat Pengantar sampel 3. Bukti pembayaran lunas uang muka pekerjaan atas tagihan layanan jasa laboratorium pengujian b. Persyaratan Substantif : 1) Kecukupan syarat contoh uji 2) Sampel/order sesuai dengan ruang lingkup pengujian Persyaratan yang harus dipenuhi pada akhir proses layanan, terdiri dari : a. Lunas atas biaya jasa layanan yang ditetapkan b. Penerbitan Sertifikat Hasil Uji
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Penyelesaian pekerjaan sesuai dengan masing-masing jenis sampel/pekerjaan b. Waktu penyelesaian sesuai dengan SK Kepala Baristand Industri Ambon Nomor 281/BPKIMI/BIAM/SK/4/2012 tanggal 2 April 2012 tentang Standar Waktu dan Besaran Uang Muka Atas Jasa Layanan Pengujian Baristand Industri Ambon
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	a. Cara menyampaikan Permohonan Pengujian : 1. Datang langsung ke Ruang pelayanan Front Office Baristand Industri Ambon 2. Lewat jasa pengiriman 3. Sampel/order diambil langsung oleh Baristand Industri Ambon melalui Petugas Pengambil Contoh

b. Alur Proses Layanan Jasa Laboratorium Penguji :

Alur Penyelesaian Jasa Laboratorium Pengujian



5.	Biaya/ratif	Tarif jasa pelayanan laboratorium penguji sesuai dengan PP No 47 tahun 2011 tentang Penetapan tarif penerimaan Negara Bukan Pajak di Lingkungan Kementerian Perindustrian
6.	Produk Pelayanan	Sertifikat Hasil Uji
7.	Sarana/Prasarana/Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang layanan untuk penerima tamu/pelanggan dan ruang konsultasi b. Sistem Informasi Laboratorium c. Laboratorium yang telah memperoleh akreditasi ISO/IEC 17025:2000 dari Komite Akreditasi Nasional (KAN) d. Peralatan Laboratorium Yang Lengkap dan memadai e. Sumber daya manusia (SDM) yang berkompeten terdiri dari Analis Kimia, Petugas Pengambil Contoh (PPC), fungsional

		Peneliti, Perekayasa dan Litkayasa
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Manajemen Laboratorium : Keahlian di Bidang SMM ISO 17025, QA, QC, Penyeliaan dan administrasi b. Analis : Keahlian di Bidang Pengujian sampel komoditi, lingkungan dan mikrobiologi c. Petugas Pengambil Contoh (PPC) : Keahlian di Bidang Pengambilan contoh air. d. Penerima Contoh uji : Keahlian di Bidang Evaluasi sampel, pelayanan pelanggan, pengelolaan pengaduan dan umpan balik pelanggan e. Auditor Internal : Keahlian di Bidang SMM ISO 17025, ISO 17011
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Audit Internal dan kaji ulang manajemen sesuai Sistem Manajemen Mutu ISO 17025:2008 b. Monitoring dan Evaluasi Kegiatan c. Evaluasi Capaian Perkin
10.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Manajemen Laboratorium : 11 orang b. Analis : 14 orang c. Petugas Pengambil Contoh (PPC) : 2 orang d. Penerima Contoh uji : 1 orang e. Auditor Internal : 5 orang
11.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penerapan budaya kerja 8 K (keteraturan, kerapian, kebersihan, kelestarian, kedisiplinan, keselamatan dan kesehatan kerja)
12.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Formulir komplain/pengaduan yang telah disediakan selanjutnya diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku (SOP.8.2.1) b. Kotak saran yang telah disediakan c. Langsung disampaikan ke petugas customer service d. Melalui media telpon, website dan e-mail
13.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kode Etik pelayanan b. Fakta Integritas yang telah ditandatangani oleh pelaksana penyelenggara kegiatan pelayanan publik
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Dilakukan Kegiatan Pemantauan dan Pengukuran kinerja Pelayanan Publik :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Melaksanakan Survey Kepuasan Pelanggan b. Melaksanakan Analisis Ketepatan Waktu Layanan c. Pengelolaan Pengaduan layanan publik

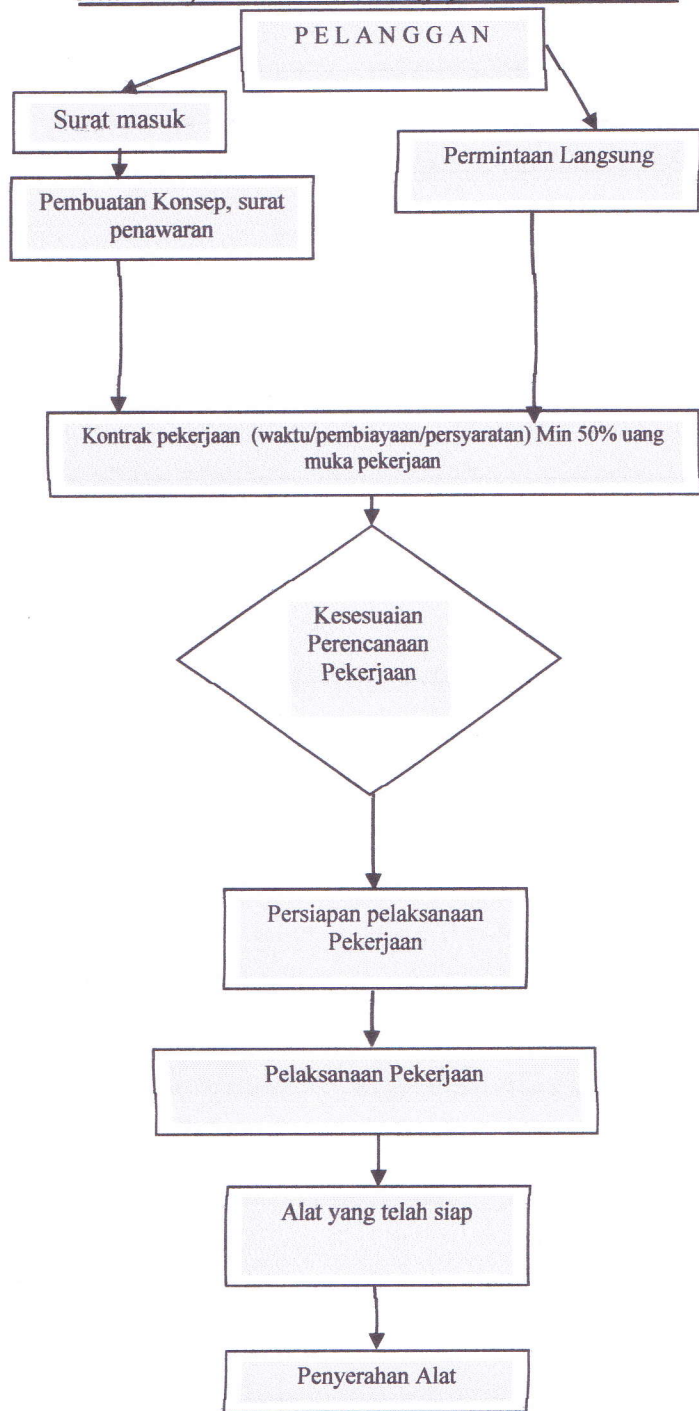
STANDAR PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan : Balai Riset dan Standardisasi Industri Ambon
Jenis pelayanan : Jasa Pelayanan Rekayasa Alat

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">a. Peraturan Menteri Perindustrian No. 49/M-IND/PER/6/2006b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan
2.	Persyaratan Pelayanan Rekayasa Alat	<p>Persyaratan yang harus dipenuhi pada awal proses layanan, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none">a. Persyaratan Administrasi :<ol style="list-style-type: none">1. Surat penawaran Pesanan Alat2. Bukti penerimaan alat yang akan dibuat3. Bukti pembayaran lunas uang muka atas tagihan layanan jasa rekayasa alatb. Persyaratan Substantif :<ol style="list-style-type: none">1. Kecukupan syarat alat yang akan dibuat2. Order/alat sesuai dengan ruang lingkup Jasa rekayasa alat <p>Persyaratan yang harus dipenuhi pada akhir proses layanan adalah lunas atas biaya jasa layanan yang ditetapkan</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Penyelesaian pekerjaan sesuai dengan masing-masing jenis order/alat yang dipesan
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">a. Cara menyampaikan Permohonan Layanan Rekayasa Alat :<ol style="list-style-type: none">1. Datang langsung ke Ruang pelayanan Front Office Baristand Industri Ambon2. Lewat jasa pengiriman3. Order/alat Direkayasa langsung oleh Baristand Industri Ambon melalui Petugas Seksi PJT Ambon

b. Alur Proses Layanan Jasa Laboratorium Rekayasa Alat :

Alur Penyelesaian Jasa Pengujian Rekayasa Alat



5.	Biaya/ratif	Sesuai dengan alat yang dipesan
6.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketel Minyak Atsiri 2. Alat Pengolahan Hasil Laut (ikan, rumput laut) 3. Alat Pengolahan Sagu
7.	Sarana/Prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang layanan untuk penerima tamu/pelanggan dan ruang konsultasi b. Peralatan Bengkel yang Memadai c. Sumber daya manusia (SDM) yang berkompeten di bidang Rekayasa Alat
8.	Kompetensi Pelaksana	Teknisi Litkayasa : Perekayasa
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Monitoring dan Evaluasi Kegiatan b. Evaluasi Capaian Perkin

10.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang
11.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penerapan budaya kerja 8 K (keteraturan, kerapihan, kebersihan, kelestarian, kedisiplinan, keselamatan dan kesehatan kerja)
12.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Formulir komplain/pengaduan yang telah disediakan selanjutnya diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku (SOP.8.2.1) b. Kotak saran yang telah disediakan c. Langsung disampaikan ke petugas customer service Melalui media telpon, website dan e-mail
13.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kode Etik pelayanan b. Fakta Integritas yang telah ditandatangani oleh pelaksana penyelenggara kegiatan pelayanan public
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Dilakukan Kegiatan Pemantauan dan Pengukuran kinerja Pelayanan Publik :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Malaksanakan Survey Kepuasan Pelanggan b. Melaksanakan Analisis Ketepatan Waktu Layanan c. Pengelolaan Pengaduan layanan publik